



UNIVERSIDADE
CATÓLICA
PORTUGUESA

BRAGA

Tensão laboral e experiências de recuperação em
colaboradores de centros comerciais / Work strain and
recovery experiences among shopping centre employees

Dissertação de Mestrado apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em **Psicologia do
Trabalho e das Organizações**.

Flávia Patrícia de Sousa Rodrigues

Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais

OUTUBRO 2016



CATÓLICA

FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS

BRAGA

Tensão laboral e experiências de recuperação em
colaboradores de centros comerciais / Work strain and
recovery experiences among shopping centre employees

Dissertação de Mestrado apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em **Psicologia do
Trabalho e das Organizações**.

Flávia Patrícia de Sousa Rodrigues

Sob a Orientação da Prof.^a Doutora **Maria de Fátima
Rodrigues Leitão Lobo de Araújo**

Tensão Laboral e Experiências de Recuperação em colaboradores de centros comerciais / Work strain and recovery experiences among shopping centre employees

Flávia de Sousa Rodrigues

Universidade Católica Portuguesa

Resumo: O presente estudo utiliza uma abordagem teórico-metodológica quantitativa com o objetivo de perceber a relação entre Tensão Laboral e a necessidade de Experiências de Recuperação, a par da forma como é afetada por variáveis características do trabalho em centros comerciais, locais conhecidos por ambientes de trabalho ritmados e extenuantes que somam particularidades de configuração e horários que se equaciona estarem a impedir a recuperação de recursos. Assim, a amostra constituída por 212 sujeitos foi recolhida em vários centros comerciais de Portugal, que responderam ao Questionário de Tensão Laboral (Meliá, 1994) e ao Recovery Experience Questionnaire (Sonnetag & Fritz, 2007, adaptada por Lobo & Pinheiro, 2013). Os resultados indicam que a Tensão Laboral se correlaciona com as Experiências de Recuperação, sobretudo com a dimensão Afastamento Psicológico, e que sofre maior impacto das horas extra trabalhadas e do trabalho por turnos rotativos, entre outras variáveis sociodemográficas. A investigação poderá contribuir para alertar para os riscos psicossociais do trabalho e para a importância de promover as condições necessárias às Experiências de Recuperação.

Palavras-chave: experiências de recuperação, tensão laboral, centros comerciais

Abstract: The following study uses a quantitative theoretical and methodological approach in order to explore the relationship between Work Strain and the need for Recovery Experiences, as well as the way it's affected by other variables resulting of work in shopping centers, places known for their busy and demanding working environments, with schedules that may be an obstruction to the recovery of resources. Thus, this sample of 212 participants was collected in varied shopping centers in Portugal, who responded to the Employment Stress Questionnaire (Meliá, 1994) and the Recovery Experience Questionnaire (Sonnetag & Fritz, 2007, adapted by Lobo &

Pinheiro, 2013). The results indicate that the Work Strain correlates with the Recovery Experiences, in particular with the Psychological Detachment dimension. It is also under the impact of the extra hours being worked and the alternating shifts, among other demographic variables. This research could help to draw some attention not only to the psychosocial risks and work-related stress, but also to the importance of promoting the right conditions for the workers to recover.

Key-words: recovery experiences, work strain, shopping centers

Índice

1. Introdução	4
2. <i>Superação do dualismo, homeostase e equilibração</i>	4
3. <i>Tensão laboral</i>	6
4. <i>Experiências de Recuperação</i>	8
4. <i>Metodologia</i>	10
5. <i>Resultados</i>	13
6. <i>Discussão dos resultados</i>	15
7. <i>Conclusão</i>	18
Referências	19

1. Introdução

O tempo passado fora do local de trabalho tem um impacto incontestável na forma como os sujeitos se sentem durante o período laboral. Os vários tipos de recursos disponíveis no trabalhador: cognitivos, emocionais, físicos e psicológicos, vão sendo gastos durante o período de trabalho e idealmente seriam repostos quando não está a trabalhar. As esferas trabalho e não-trabalho são frações importantes da vida do indivíduo – um domínio pode favorecer o outro, mas os dois podem interferir um com o outro, ou seja, as experiências do trabalho afetam as experiências na esfera não-trabalho e vice-versa (Binnewies, Sonnentag & Mojza, 2009).

As investigações recentes no domínio da Psicologia do Trabalho e das Organizações tem demonstrando que a recuperação dos trabalhadores, proporcionada pelo descanso e atividades no seu tempo extralaboral, tem efeito sobre a forma como experienciam o dia de trabalho seguinte (Sonnentag, 2003).

A ação das Experiências de Recuperação no decréscimo da tensão e consequentemente no aumento do nível de desempenho do trabalhador apresenta-se atualmente como tema de relevância maior, pois é exigida cada vez mais eficácia para fazer frente às fortes pressões competitivas.

Desta forma, coloca-se a hipótese de que as Experiências de Recuperação se relacionem com os níveis de Tensão Laboral reportados pelos trabalhadores, especificamente, neste caso, junto dos trabalhadores em centros comerciais. Equaciona-se que algumas das condições atípicas de trabalho neste setor – horários rotativos com horas noturnas, folgas alternadas, *part-times*, instabilidade contratual – dificultem de alguma forma uma recuperação eficaz.

2. Superação do dualismo, homeostase e equilíbrio

Para a melhor compreensão das temáticas em estudo, é importante perceber as teorias basilares de que são procedentes. A valorização do contexto e o tratamento do sujeito como uma unicidade de corpo e mente é viabilizada com a superação do dualismo cartesiano, uma vez que a concepção de Descartes do homem como um composto de corpo e alma determinou um abismo entre corpo e mente que não foi totalmente suplantado.

Damásio (1998), numa geração não dualista, sublinha o erro da separação e de sugerir que a mente é de uma substância diferente da do tecido biológico, sendo que o “cérebro e o corpo encontram-se indissociavelmente integrados por circuitos bioquímicos e neuronais reciprocamente dirigidos de um para o outro” (p.103). A natureza humana deve ser abordada por uma perspectiva global e holística – a regulação biológica é possibilitada pelos circuitos cerebrais, que desencadeiam as respostas adaptativas aos sinais do meio, ou seja, é essencial perceber que a mente é o funcionamento do cérebro num corpo e num contexto. Os estados mentais influenciam o estado de saúde do corpo e, por sua vez, são influenciados por eventos externos.

A homeostase surge inicialmente como conceito do domínio biológico, com Claude Bernard, mas Damásio torna o conceito mais lato e apresenta a teoria da homeostase sociocultural, similar ao conceito primitivo mas alusiva aos desequilíbrios resultantes de circunstâncias sociais e culturais. A homeostase é, portanto, o mecanismo de regulação da vida que, perante a deteção de um desequilíbrio no sistema, inicia um processo de tentativa de normalização e correção dentro dos limites da biologia humana e do ambiente físico e social (Damásio, 2003). O objectivo último é restabelecer o equilíbrio que permite o funcionamento ótimo. Esta distinção não pressupõe separação entre o biológico e o envolvente, mas sim uma interação indissociável.

A evolução e a aprendizagem permitem lidar com os problemas inserindo dispositivos que possibilitam que os organismos “antecipem desequilíbrios e se motivem a explorar ambientes propícios à descoberta de soluções” (Damásio, 2010, p.66). A noção homeostática sociocultural é a base para o entendimento do processo tensão-recuperação. A tensão surge como sinalizador da necessidade de equilibrar o sistema repondo os níveis de energia – funciona como marcador somático do estado atual do organismo. O objetivo é orientar o comportamento na direção do que são os interesses biopsíquicos do organismo, através das Experiências de Recuperação, que idealmente levam ao estado homeostático funcional. As Experiências de Recuperação funcionam como comportamentos adaptativos – destinam-se a garantir a preservação da integridade do organismo.

O conceito de equilibração é necessário para uma melhor compreensão da homeostase. O termo foi definitivamente incluído no vocabulário do desenvolvimento cognitivo por Piaget e refere-se à passagem de uma situação de menor equilíbrio para uma de maior equilíbrio. Em rigor, é um processo de autorregulação necessário para

assegurar uma interação eficiente com o meio ambiente. O equilíbrio é uma propriedade intrínseca e integrante da vida humana e esclarecê-lo é indispensável para o entendimento dos processos biológicos e psicológicos (Piaget, 2007). Há uma interação fundamental entre fatores internos e externos e um necessário equilíbrio entre eles. O indivíduo tenta adaptar-se ao meio por necessidade biológica. Para isso, tenta modificar o meio através da ação e em simultâneo modifica-se em consequência da interação com o ambiente. Neste sentido, procura o equilíbrio entre as necessidades internas e as novas situações externas (Piaget, 2011).

3. Tensão laboral

Os indivíduos que são sujeitos a ambientes de trabalho extenuantes experienciam índices baixos de bem-estar e tendem a desenvolver problemas de saúde, entre outros, *stress*, *burnout*, exaustão emocional e sintomas depressivos (Mojza, Lorenz, Sonnentag & Binnewies, 2010). Se o período habitual de repouso é ineficaz para recuperar recursos, há uma probabilidade acrescida de fadiga, *stress* e Tensão Laboral. À medida que a energia vai sendo gasta é necessário que seja repostada, mas se a recuperação é insuficiente, o indivíduo precisa de redobrar o esforço para concretizar tarefas habituais, o que causa um maior estado de tensão (Meijman & Mulder, 1998).

Comummente, podemos definir a Tensão Laboral como o resultado de determinadas ocorrências do trabalho que têm consequências negativas sobre os sujeitos em determinadas circunstâncias. A tensão e o esgotamento emocional levam o sujeito a sentir-se sem recursos para enfrentar o trabalho. Há uma auto-avaliação de fracasso pessoal, de incompetência para acompanhar as exigências laborais e tendência a atitudes negativas quer no local de trabalho, quer com a família e próximos (Miró, Solanes, Martínez, Sánchez & Marín, 2007).

Os sujeitos que apresentam índices elevados de Tensão Laboral exibem alterações de índices biológicos de *stress*, como o cortisol ou transtornos cardiovasculares, que são indicadores de um estado de hiperativação fisiológica (Moya-Albiol, Serrano, González-Bono, Rodríguez-Alarcón & Salvador, 2005).

A Tensão Laboral pode refletir-se ainda em sintomas depressivos e perturbações do sistema musculoesquelético superior, como dores no pescoço, ombro e costas (Elst et al., 2014). São também evidenciadas correlações negativas entre a Tensão Laboral e a

qualidade do sono, que podem estar associadas às preocupações com o trabalho no momento de deitar-se (Cropley, Dijk & Stanley, 2006). Por sua vez, o prejuízo da qualidade do sono não consente a recuperação adequada do organismo, o que se reflete em aumento da fadiga, baixa performance, alterações do estado de ânimo e imunodepressão (Miró et al., 2007). Alguns estudos obtiveram resultados que indicam correlações negativas entre a Tensão Taboral e a qualidade do sono (Åkerstedt et al., 2002; Cropley, Dijk & Stanley, 2006), que pode estar comprometida pelas preocupações com assuntos relacionados com o trabalho no momento de ir para a cama. Em consequência, a falta de qualidade de sono gera fadiga, piora o desempenho na execução de tarefas, altera o estado de ânimo e provoca mudanças em diversos sistemas biológicos (Miró & Buela-Casal, 2005).

A qualidade do sono é indicado como um dos maireres preditores de fadiga mental e tensão, entre outros como os parâmetros e exigências laborais, o estilo de vida, o baixo apoio social, a falta de exercício e ser do género feminino (Åkerstedt et al., 2002). Outros autores conferem maior importância às exigências laborais, à falta de exercício físico e ao fraco apoio social (Elst et al., 2014).

O afastamento psicológico é imperativo para que decorra uma redução da tensão e consequentemente um aumento do bem-estar, refletindo-se em menos exaustão física e emocional, menor necessidade de recuperação e menos sintomas depressivos e problemas de saúde (Safstrom & Hartig, 2013). Este afastamento psicológico está negativamente associado a distintos *stressores* laborais, como as exigências impostas, a ambiguidade de função, horas extras e conflito de papéis.

A Tensão Taboral é considerada resultado da interação entre as exigências psicológicas elevadas e uma liberdade de tomada de decisão limitada, ou seja, baixo poder de controlo (Gómez & Llanos, 2014). As exigências podem derivar do ritmo de trabalho imposto, da quantidade de trabalho, de ordens contraditórias, de conflitos, da necessidade de concentração, da quantidade de interrupções e ainda da eventual dependência do ritmo de trabalho dos outros (Wang & Schmitz, 2010). Por outro lado, o controlo faz referência ao conjunto de recursos de que o indivíduo dispõe para fazer frente às exigências, recursos que são determinados pelas suas competências, nível de formação, grau de autonomia e de participação na tomada de decisão sobre os aspetos que afetam o seu trabalho.

4. Experiências de Recuperação

O foco da questão é perceber como os sujeitos empregam o seu tempo livre para recuperar do trabalho, partindo da hipótese de que o tempo despendido em tarefas domésticas ou relacionadas com o trabalho convergem para um efeito negativo no bem-estar, ao contrário das atividades físicas, sociais e outras com baixo esforço associado, que têm um impacto positivo (Sonnentag, 2001).

A necessidade de recuperação é um resultado inevitável da fadiga originada pelo esforço desembolsado ao longo dos dias de trabalho. São consumidos recursos no esforço aplicado para realizar as tarefas inerentes à função desempenhada, responder às exigências e situações de pressão presentes no expediente, o que pode culminar em reações de tensão que diminuem a saúde e o desempenho (Kinnunen & Feldt, 2013).

A recuperação é exigida para que os sistemas funcionais do sujeito, que foram desgastados, voltem aos níveis anteriores, principiando um procedimento oposto ao processo de tensão (Sonnentag & Fritz, 2007).

Quando o indivíduo não está confrontado com as exigências laborais, o cansaço e fadiga diminuem e ocorre a recuperação, acompanhada por renovação dos recursos e energia conseguidos através do distanciamento, do relaxamento e da realização de atividades desafiantes ou prazerosas (Feldt et al., 2013; Mojza, Lorenz, Sonnentag & Binnewies, 2010). A recuperação refere-se, portanto, ao processo através do qual o sistema funcional do sujeito, que foi desgastado durante o trabalho ou uma tarefa cansativa, é restituído ao nível inicial – o que afeta positivamente o bem-estar e a performance (Mojza, Lorenz, Sonnentag & Binnewies, 2010; Kinnunen, Mauno & Siltaloppi, 2010).

Sonnentag e Fritz (2007) referem que o distanciamento do trabalho é decisivo para a recuperação, porque alivia a tensão que foi imposta ao sistema funcional. O tempo fora do trabalho, os fins de semana e as férias são os períodos caracterizados pela ausência das exigências de trabalho, ou pelo menos pela sua redução, que possibilitam a recuperação da tensão induzida por essas exigências (Bloom et al., 2010). Mais importante que a quantidade de tempo de lazer é a qualidade das experiências, que está associada não a uma tarefa específica mas a particularidades que lhe estão subjacentes, como o relaxamento, o distanciamento psicológico das tarefas do local de trabalho, a aprendizagem e o controlo (Fritz & Sonnentag, 2005; Sonnentag & Fritz, 2007). O

relaxamento associa-se à baixa ativação e às emoções positivas, resultantes do relaxamento muscular progressivo ou prática de outras atividades de lazer; o distanciamento psicológico das tarefas do local de trabalho pressupõe não apenas um afastamento físico mas também mental, de forma a possibilitar a regulação dos níveis de bem-estar; a aprendizagem refere-se à prática de atividades que constituam um desafio e oportunidade de exponenciar recursos internos como competências e habilidades; por último, o controlo satisfaz a necessidade de autonomia, prevendo que o sujeito tenha liberdade para controlar o seu tempo e determinar que tipo de atividade lhe é mais favorável (Sonnentag & Fritz, 2007).

Binnewies, Sonnentag e Mojza (2010) salientam o relevo dos fins de semana para o processo de recuperação mais eficaz. Pode suceder que uma noite de descanso não seja suficiente para recuperar vigor, já que após o regresso ao trabalho no dia seguinte, os benefícios se dissipam em pouco tempo. Desta forma, os sujeitos requerem momentos adicionais e mais prolongados para a recuperação, o que raras vezes acontece com trabalhadores de *retail*, que podem ter folgas durante a semana e em dia intercalados, encurtando o período de tempo que estão afastados do local de trabalho.

Importa, antes de mais, mencionar dois dos mais importantes modelos teóricos de recuperação: o modelo do esforço-recuperação e o modelo de conservação de recursos internos (COR). O modelo esforço-recuperação pressupõe que o dispêndio de esforço durante as tarefas laborais se refletem em reações específicas no indivíduo, reações estas que envolvem respostas fisiológicas, comportamentais e subjetivas (Meijman & Mulder, 1998). Em condições normais, quando o indivíduo não está confrontado com as exigências laborais, o seu sistema psicobiológico retorna aos níveis prévios e ocorre a recuperação (Sonnentag, 2001). No seguimento deste processo, a fadiga e outros efeitos negativos reduzem; se por algum motivo não existe recuperação ou esta é ineficaz, a acumulação de reações negativas reflete-se em efeitos mais duradouros, como condicionamento do bem-estar e problemas de saúde.

Segundo a teoria de conservação dos recursos (COR) de Hobfoll (1998), os indivíduos esforçam-se para proteger e preservar os seus recursos, constituindo a perda desses recursos uma ameaça. Perdas essas que se figuram marcantes em dois aspetos: primeiro, no valor instrumental que têm para o sujeito, e segundo, no valor simbólico que acarretam, na medida em que ajudam as pessoas a definir-se (Fritz & Sonnentag, 2005). De acordo com este modelo, é necessário que os indivíduos recorram aos seus

períodos de tempo fora do trabalho para recompor os recursos consumidos durante o expediente anterior (Hobfoll, 1998).

Um estudo transversal de Fritz e Sonnentag (2005) revela que os processos de recuperação estão negativamente correlacionados com a exaustão emocional, e mais tarde, Siltaloppi et al. (2012) obteve dados que demonstram que trabalhadores com níveis mais elevados de Experiências de Recuperação sofreram menos de *burnout* e problemas relacionados com o sono ao longo de um ano.

4. Metodologia

A análise do enquadramento exposto converge para o objetivo de melhor entender a presença da Tensão Laboral e das Experiências de Recuperação no sujeito trabalhador, assim como a forma como estes fenómenos influenciam e são influenciados por variáveis sociodemográficas características do ambiente laboral dos centros comerciais. Pretende-se assim verificar a existência de correlação entre Tensão Laboral e Experiências de Recuperação e verificar quais as variáveis que mais se relacionam com cada um dos construtos e em que sentido.

Irão conduzir-se análises no sentido de confirmar que algumas particularidades destes trabalhos (horários rotativos, folgas alternadas, trabalho noturno e instabilidade laboral) resultam em maiores níveis de Tensão Laboral e dificultam as Experiências de Recuperação, noção justificada por três razões. Primeiro, porque é comprovado que os indivíduos que são sujeitos a ambientes de trabalho extenuantes experienciam índices baixos de bem-estar e tendem a desenvolver problemas de saúde, como tensão, *stress*, *burnout*, exaustão emocional e sintomas depressivos (Mojza, Lorenz, Sonnentag & Binnewies, 2010). Em segundo lugar, porque o descanso e atividades no tempo extralaboral tem efeito sobre a forma como se experiencia o dia de trabalho seguinte (Sonnentag, 2003). Quando as folgas são alternadas, há apenas um dia de interregno, que pode ainda ser encurtado pelo facto de se ter feito turno da noite num dia, e fazer turno da manhã no outro. Esta instabilidade e oscilação dos períodos de descanso diminuem a possibilidade de que os sujeitos se envolvam noutra tipo de atividades que potenciariam o relaxamento e afastamento psicológico. O afastamento psicológico é essencial para que decorra uma redução da tensão e consequentemente um aumento do bem-estar (Safstrom & Hartig, 2013). Este afastamento psicológico está negativamente

associado a distintos *stressores* laborais, como as exigências impostas, a ambiguidade de função, horas extras e conflito de papéis. Por último, a teoria de conservação dos recursos (COR) de Hobfoll (1998), refere que os indivíduos se esforçam para proteger e preservar os seus recursos, avaliando a perda desses recursos como uma ameaça. Essas perdas são marcantes pelo valor instrumental que têm para o sujeito e pelo valor simbólico que acarretam, na medida em que ajudam as pessoas a definir-se (Fritz & Sonnentag, 2005).

Em linha com o objetivo exposto, colocaram-se as seguintes hipóteses:

Hipótese 1: A Tensão Laboral está relacionada com as Experiências de Recuperação.

Hipótese 2: Os níveis de Experiências de Recuperação variam em função das variáveis salário, estado civil, número de filhos, horas extra e turnos rotativos.

Hipótese 3: Existem diferenças nos níveis de Tensão Laboral experienciados em função do estado civil e da idade.

Hipótese 4: Os níveis de Tensão Laboral são superiores nos sujeitos que consideram que os horários praticados em centros comerciais interferem na vida familiar.

Esta investigação é pioneira no estudo da relação entre Tensão Laboral e Experiências de Recuperação. Não foram encontrados na literatura científica disponível artigos que correlacionassem os dois construtos; apenas os que os estudam em singular e com outras variáveis.

Amostra

A amostra do estudo integra 212 sujeitos colaboradores em centros comerciais (N=212), dos quais 190 são do género feminino (89,6%) e apenas 22 são do género masculino (10,4%). As idades estão compreendidas entre os 18 e os 41 anos (M=28.82; DP=5,68). Apenas 10,8% trabalham a tempo parcial e 87,3% inserem-se na categoria geral de lojistas (caixeiro, vendedor, assistente de vendas). Apenas 13 gerentes de loja e 14 subgerentes integram a amostra (12,7%). O tempo de trabalho em centros comerciais varia entre os 2 meses e os 18 anos e 9,4% são trabalhadores-estudantes. O tipo de contrato é efetivo para 64,6% da amostra e a termo para os restantes 35,4%. Os salários foram classificados em quatro categorias: inferior a 500€ (12,7%), 500€-700€ (68,4%), 700€-1000€ (18,4%) e superior a 1000€ (0,5%). Quanto ao estado civil, 56,4% são solteiros, 37,9% casados, 1,9% divorciados e 3,8% vivem em união de facto. Apenas 36,4% tem filhos. Uma grande parte trabalha horas extra (67,9%) e a quase totalidade

(93,9%) tem turnos de trabalho rotativos. Da amostra, 86,3% respondem que este tipo de horário interfere com a vida familiar. O processo de amostragem é não probabilístico por conveniência, com amostra do tipo aleatório simples.

Design e Procedimento

Trata-se de um estudo de abordagem teórico-metodológica quantitativa com o objetivo de perceber a relação entre Tensão Laboral e Experiências de Recuperação, apurando também a forma como são influenciados por variáveis pessoais e particulares do trabalho nestes locais. Nas lojas dos centros comerciais de Braga, Guimarães e Viana do Castelo os instrumentos e questionário sociodemográfico foram distribuídos aos colaboradores nas lojas e recolhidos alguns dias mais tarde, para que pudessem preencher os dados em casa, se fosse mais oportuno. Os das restantes zonas do país foram enviados por e-mail para que efetuassem o preenchimento através da aplicação *online Google forms*. Foram contactados, no total, 20 centros comerciais do país.

Instrumentos

Foram aplicados três questionários aos participantes, um dos quais de carácter sociodemográfico concebido para recolher variáveis como idade, género, número de filhos, estado civil, salário, anos de atividade em centros comerciais, se trabalham em turnos rotativos, horários noturnos ou horas extra e se consideram que os horários praticados interferem na vida familiar.

O Questionário de Tensão Laboral (Meliá, 1994) é orientado para a medição da experiência subjetiva de tensão associada ao trabalho. Compõe-se por 15 itens de resposta fechada numa escala de *Likert* de 5 pontos (1=discordo totalmente, 2=discordo, 3= nem concordo nem discordo, 4=concordo e 5=concordo totalmente). O questionário foi elaborado como uma medida global de tensão, embora o autor tenha realizado análises de componentes principais, de carácter descritivo e exploratório, classificados como: experiência de tensão, evitação, efeitos negativos e causas. Na ausência de uma hipótese final de dimensionalidade, neste estudo optou-se pelo tratamento unidimensional da escala. As estatísticas de confiabilidade apresentam um valor estimado do Alpha de Cronbach de .92 em todos os 15 itens da medida, o que significa que a escala tem uma consistência interna classificada como muito boa.

O Recovery Experience Questionnaire (Sonnentag & Fritz, 2007) foi adaptado para a população portuguesa por Lobo e Pinheiro (2013). O questionário é composto por 16 itens de resposta fechada numa escala de *Likert* de 5 pontos (1=discordo totalmente, 2=discordo, 3= nem concordo nem discordo, 4=concordo e 5=concordo totalmente). A versão original do questionário é agrupada em 4 fatores com 4 itens cada: Relaxamento (itens 5, 6, 7, 8), Procura de desafios (itens 9, 10, 11, 12), Afastamento Psicológico (itens 1, 2, 3, 4, 13) e Controlo (itens 14, 15, 16). Sonnentag e Fritz (2007) obtiveram um Alpha de Cronbach de .85 em cada uma das quatro dimensões. Neste caso, as estatísticas de confiabilidade à escala de Experiências de Recuperação apontam para uma consistência interna muito boa, apresentando um Alpha de Cronbach de .91 nos 16 itens.

5. Resultados

Uma vez que se verificaram níveis elevados de consistência interna, procedeu-se à análise de dados. Os resultados apresentados foram obtidos através do programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS 22).

Utilizou-se a correlação de Pearson para medir a força e sentido da relação entre a Tensão Laboral e as Experiências de Recuperação. O resultado, como mostra a tabela 1, indica que as variáveis se correlacionam de forma significativa ($p<.05$). Todas as dimensões das Experiências de Recuperação se relacionaram negativamente com a Tensão Laboral, significando que quanto menores forem os níveis de Relaxamento, Desafios, Controlo e Afastamento Psicológico, maior o nível de Tensão, confirmando-se assim a Hipótese 1. A força da correlação é moderada com todas as dimensões exceto com o Controlo, que obteve uma correlação fraca.

Tabela 1 – Teste de correlação de Pearson

		Relaxamento	Desafios	AfastamentoP si	Controlo
Tensãototal	Correlação de Pearson	-,471	-,419	-,671	-,219
	Sig. (2 extremidades)	,000	,000	,000	,008

Recorreu-se também a uma regressão linear múltipla para perceber como as dimensões das Estratégias de Recuperação afetam a Tensão Laboral. O método *stepwise* foi selecionado em todas as regressões por forma a descartar dos modelos os preditores não significativos. O modelo 1 apresentou um valor de $R^2=.446$, pelo que 45% da variância da Tensão Laboral é explicada pelas Experiências de Recuperação. O modelo é significativo, o que indica que algumas das variáveis do modelo estão a influenciar a variável dependente, embora se verifique que das quatro dimensões inseridas, apenas o Afastamento Psicológico é significativo, ou seja, a única que está a influenciar significativamente a Tensão Laboral e a que tem maior impacto na sua variação. Quando o Afastamento Psicológico aumenta, a Tensão diminui ($\beta=-.671$).

De forma a testar o efeito das variáveis preditoras (“idade”, “tempo de trabalho em centros comerciais”, “salário”, “estado civil”, “número de filhos”, “horas extra” e “turnos rotativos”) na Tensão Laboral, utilizou-se a regressão linear múltipla, verificando os seus efeitos e aferindo qual tem maior valor preditivo. Pode observar-se na tabela 2 que 35,6% do estado de Tensão Laboral é explicado por este modelo. Verifica-se também a partir do ANOVA que o modelo é significativo ($F=27.398$, $p<.01$) e integrou os preditores “horas extra” ($\beta=-6.986$), “turnos rotativos” ($\beta=-10.179$) e “estado civil” ($\beta=2.521$), confirmando parcialmente a Hipótese 2 do estudo.

Tabela 2 – Regressão linear múltipla Tensão Laboral / V. independentes

	B	t	Sig.	R2	R2 ajust.	F	Sig.
Hor. Extra	-6.986	-4.789	.000	.370	.356	27.39	.000
Turnos rot.	-	-.269	.000			8	
		10.179					
Est. civil	2.521	.199	.005				

Utilizando o teste de Mann-Whitney para verificar os níveis de Tensão Laboral em função do género, encontraram-se níveis mais elevadas entre as mulheres (OM=78.45) do que nos homens (OM=34.87) com diferenças estatisticamente significativas ($U=403.0$, $p<.01$). Quanto à idade, não existem diferenças estatisticamente significativas e verificou-se também que não está correlacionada com a

Tensão. A Hipótese 3 está confirmada apenas nas diferenças de Tensão Laboral em função do género.

Foi utilizado o teste t de *student* para amostras independentes para confirmar se os níveis de Tensão variam em função do facto dos sujeitos considerarem que os seus horários interferem na sua vida familiar. Analisando os resultados na tabela 3, verifica-se que o grupo que respondeu “sim” (86,3%) apresenta níveis mais elevados de Tensão Laboral (M=49.612, DP=7.772) do que o que respondeu “não” (M=34.333, DP=6.579). As diferenças encontradas são estatisticamente significativas.

Tabela 3 – Teste t para amostras independentes Tensão x Horários interferem

				Significância estatística		
Horários						
	interferem	M	DP	t	gl	Sig.
Tensãototal	Sim (N=129)	49.612	7.772	7.946	145	.000
	Não (N=18)	34.333	6.579			

6. Discussão dos resultados

Em linha com as expectativas iniciais, a Tensão Laboral foi correlacionada com as Experiências de Recuperação. Como havia sido mencionado, não existem estudos que trabalhem os dois construtos em simultâneo, mas nos que trabalham as Experiências de Recuperação está patente a sua importância para o bem-estar, reposição dos níveis de energia necessária para enfrentar os dias seguintes de trabalho e diminuição de fadiga (Kinnunen & Feldt, 2013). A recuperação é requerida para que os sistemas funcionais do sujeito desgastados no período de trabalho voltem aos níveis anteriores, principiando um procedimento oposto ao processo de tensão, como mencionam Sonnentag e Fritz (2007).

O trabalho interfere na vida privada podendo dificultar a recuperação dos recursos. De acordo com Costa (2011) podemos salientar três tipos específicos de interferência do trabalho na vida pessoal e familiar dos sujeitos. Em primeiro lugar, a interferência temporal, que se verifica quando o tempo que é dedicado ao trabalho é de tal ordem que quase não resta tempo para destinar à vida pessoal, família, lazer ou

simplesmente descanso. Segundo, as pressões e a tensão laboral que se transportam para a vida pessoal. E em terceiro lugar, as interferências comportamentais, quando comportamentos aceitáveis no exercício da atividade profissional são transferidos para a vida pessoal, onde podem ser desadequados ou inaceitáveis.

Neste estudo, salientou-se a importância da dimensão Afastamento Psicológico como maior preditora de variância na Tensão Laboral. À semelhança dos resultados obtidos no estudo de Siltaloppi et al. (2012), também a dimensão Controlo foi a que obteve menor valor preditivo, diferença que os autores atribuíram à exigência adicional que o Controlo das experiências impõe aos indivíduos.

Na hipótese 2 foi constatado que das variáveis sociodemográficas que se correlacionaram com a Tensão Laboral, têm maior impacto as horas extra que são trabalhadas, os turnos rotativos e o estado civil. A imprevisibilidade de horários, carga de trabalho e ambiente psicossocial tenso e agitado são apontados como alguns dos elementos mais potenciadores de *stress*, cansaço e tensão (Zeytinoglu et al., 2008). Os colaboradores referem que a instabilidade de horários, os turnos rotativos e o trabalho em feriados e fins de semana interferem no tempo de não-trabalho, seja no tempo a dedicar à família, seja no lazer, descanso ou qualquer outro tipo de atividade que possa constituir-se como experiência de recuperação. Está patente a interferência do trabalho na vida pessoal, neste caso a interferência temporal (Costa, 2011). Ao contrário do esperado, o salário parece não ser um fator que influencie, pelo menos diretamente, a Tensão Laboral.

Importa referir aqui novamente os modelos do esforço-recuperação e o modelo de conservação de recursos internos (COR). Quando o sujeito não está a dar resposta às exigências laborais, deve iniciar o processo de recuperação: os níveis de energia gastos através do esforço, são recuperados através do afastamento do trabalho, descanso e atividades prazerosas. Este processo parece não estar a ser facilitado pelas condições de trabalho já mencionadas. Quando o ritmo de trabalho é exigente e atribulado e os tempos de descanso não são previsíveis ou suficientes, a recuperação é ineficaz a compensar o esforço, refletindo-se num acumular de reações negativas. O mesmo é explicado pela teoria de conservação dos recursos de Hobfoll (1998). Explica que o comportamento natural dos indivíduos é o de se esforçarem para proteger, preservar e criar recursos. O sujeito tende a recorrer às suas características e às circunstâncias

ambientais para recuperar ou evitar a perda de recursos, o que acontece com as Experiências de Recuperação.

Os níveis de Tensão sentidos pelos colaboradores não variam significativamente com a idade. No entanto, existem diferenças em função do género. É reconhecido que o uso de tempo é diferente entre homens e mulheres, diferenças que se centram na divisão do trabalho, responsabilidades, recursos, posições e estatutos (Perista, 2002). As mulheres apresentam médias superiores às dos homens, o que poderá estar relacionado com as diferenças de género. Por um lado, os postos de trabalho em centros comerciais são predominantemente ocupados por mulheres. O trabalho é considerado precário, devido à instabilidade contratual e aos salários baixos: as lojas de *retail* têm taxas de *turnover* extremamente elevadas e preferem contratar colaboradores em regime part-time, que auferem um salário mais baixo. Por outro lado, as mulheres continuam a ter a cargo a maior parte das tarefas domésticas e de cuidados com elementos dependentes da família (ascendentes ou descendentes). Apesar da participação crescente das mulheres no emprego, são elas que continuam a assumir a quase totalidade do trabalho não pago, visto que os homens, por seu turno, não ampliaram a sua parte participativa nas tarefas domésticas e prestação de cuidados (Perista, 2002). Assim, o tempo total de horas trabalhadas (horas de exercício de uma profissão remuneradas e horas de trabalho não pago, como tarefas domésticas e de prestação de cuidado familiar) é superior para as mulheres, que cumulando as tarefas de casa ficam com menos tempo para descansar e recuperar os níveis de energia. O efeito é duplamente negativo, porque os níveis de Tensão Laboral altos e continuados vão exigir cada vez mais tempo de Recuperação, e as Experiências de Recuperação não são tão eficazes. Com efeito, a larga maioria dos participantes são mulheres (89,6%) e também a maioria considera que estes horários interferem na vida familiar (86,3%). O último *Inquérito Europeu às Condições de Trabalho*, em 2005, demonstrou que em Portugal as mulheres despendiam mais 16 horas de trabalho não pago – tarefas domésticas, prestação de cuidados a crianças e prestação de cuidados a familiares idosos/as ou com deficiência – que os homens (CITE, 2009). Estas horas, somadas às de trabalho pago, ultrapassam de uma forma bastante assimétrica as trabalhadas pelos homens, o que justifica os níveis superiores de tensão.

Os resultados estão de acordo com a investigação e não se afastam muito dos estudos similares. Comprova-se a necessidade de Experiências de Recuperação para

atenuar os níveis de Tensão Laboral, necessidade que é exponenciada em locais de trabalho mais agitados e com características que são percebidas como adversas à conciliação entre trabalho e tempo não-trabalho.

7. Conclusão

Os centros comerciais são locais que apresentam algumas condições atípicas de trabalho, como horários rotativos com horas noturnas, folgas alternadas, *part-times* e instabilidade contratual. Estas características, aliadas a pressões competitivas, sensação de pouco controlo sobre a tarefa e ambiente agitado e extenuante, tornam estes locais de trabalho focos de risco psicossocial.

Em termos de saúde ocupacional e configurações deste tipo trabalho, existem muitas mudanças a ser feitas no sentido de obter progressos na estabilidade e condições de trabalho concedidas aos colaboradores. Algumas das mudanças estruturais devem passar pela consciência pública que necessita alertar-se para os riscos de saúde psicossocial no trabalho. Seria necessário que se trabalhassem, no âmbito da legislação laboral, as condições contratuais, para que se conferisse alguma estabilidade nos contratos. O peso dos horários e turnos poderia ser minimizado através da antecipação da hora de fecho das lojas dos centros comerciais, que encerram, em muitas situações, apenas às 24 horas, e funcionam em contínuo, incluindo domingos e dias feriados, moldes de trabalho incompatíveis com uma conciliação saudável com a vida familiar.

Quanto aos colaboradores e empregadores, poderiam beneficiar de informação acerca da importância do tempo não-trabalho e sobretudo das Experiências de Recuperação. As evidências comprovam que o desempenho é favorecido quando os colaboradores estão motivados, com níveis baixos de Tensão e com energias recuperadas.

A investigação apresenta algumas limitações que devem ser consideradas na leitura dos resultados. Uma delas relaciona-se com a fraca adesão dos colaboradores de centros comerciais, que faz com que a amostra se possa avaliar como pouco representativa tendo em conta o grande número de pessoas que trabalham nas condições avaliadas. Este problema justifica-se pelo ritmo de trabalho de algumas lojas, que não permitem o preenchimento dos questionários no local de trabalho. Mesmo no caso dos questionários *on-line*, a adesão foi bastante fraca. Coloca-se também a suposição de que

alguns dos trabalhadores, que apresentem já níveis de exaustão e tensão laboral mais elevados, não tenham já predisposição para o preenchimento dos questionários. A limitação temporal também concorreu para a amostra reduzida, pelo que se sugere que em futuras replicações se tenha em conta este fator. Sugere-se também que, se possível, se recolha o tipo de atividade comercial da loja, que pode constituir, a par das variáveis que se estudaram, um fator de influência na Tensão Laboral.

Os dados obtidos podem ser úteis para perceber que o modo como este tipo de trabalho está estruturado pode ter impacto negativo no desempenho dos colaboradores. Com esses dados poderiam trabalhar-se alternativas que, idealmente, levariam à redução dos níveis de Tensão Laboral e à maior eficácia das Experiências de Recuperação. Por último, alertar as pessoas para a importância do período não-trabalho, salientando que é necessário um esforço eficaz no sentido da saúde ocupacional e gestão do tempo – o afastamento das atividades laborais e envolvimento em atividades que proporcionem satisfação, realização e relaxamento são capitais para a recuperação da energia despendida. Os Recursos Humanos têm o desafio de gerir esta situação e apresentar estratégias de intervenção para estes locais de trabalho.

Referências

- Åkerstedt, T., Knutsson, A., Westerholm, P., Theorell, T., Alfredsson, L., & Kecklund, G. (2002). Sleep disturbances, work stress and work hours. A cross sectional study. *Journal of Psychosomatic Research*, 53(1), 741-748.
- Binnewies, C., Sonnentag, S., & Mojza, E. (2009). Daily performance at work: feeling recovered in the morning as a predictor of day-level job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 30(1), 67-93.
- Bloom, J., Geurts, S., Taris, T., Sonnentag, S., Weerth, C., & Kompier, M. (2010). Effects of vacation from work on health and well-being: Lots of fun, quickly gone. *Work & Stress*, 24(2), 196-216. doi:10.1080/02678373.2010.493385
- CITE (2009). *Relatório sobre o Progresso da Igualdade de Oportunidades entre Mulheres e Homens no Trabalho, no Emprego e na Formação Profissional 2006/2008*. Lisboa: Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego.

- Costa, A. (2011). *Hay vida más allá del trabajo: la relación entre la recuperación de recursos y el desempeño en el trabajo*. Cádiz: Instituto de Formación interdisciplinar.
- Cropley, M., Dijk, D., & Stanley, N. (2006). Job strain, work rumination and sleep in school teachers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 181-196.
- Damásio, A. (1998). *O Erro de Descartes. Emoção, Razão e Cérebro Humano*. Lisboa: Publicações Europa-América.
- Damásio, A. (2003). *Ao encontro de Espinosa. As emoções sociais e a neurologia do sentir*. Lisboa: Publicações Europa América.
- Damásio, A. (2010). *O livro da consciência*. Lisboa: Temas e Debates.
- Elst, T., Richter, A., Sverke, M., Näswall, K., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2014). Threat of losing valued job features: The role of perceived control in mediating the effect of qualitative job insecurity on job strain and psychological withdrawal. *Work & Stress*, 28(2), 143-164. doi:10.1080/02678373.2014.899651
- Feldt, T., Huhtala, M., Kinnunen, U., Hyvönen, K., Mäkikangas, A., & Sonnentag, S. (2013). Long-term patterns of effort-reward imbalance and over-commitment: Investigating occupational well-being and recovery experiences as outcomes. *Work & Stress*, 27(1), 64-87. doi:10.1080/02678373.2013.765670
- Fritz, C., & Sonnentag, S. (2005). Recovery, Health, and Job Performance: Effects of Weekend Experiences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(3), 187-199.
- Gómez, G., & Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.
- Hobfoll, S. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum Press.
- Kinnunen, U., & Feldt, T. (2013). Job Characteristics, Recovery Experiences and Occupational Well-being: Testing Cross-lagged Relationships across 1 Year. *Stress & Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 29(5), 369-382. doi:10.1002/smi.2483
- Meijman, T., & Mulder, G. (1998). *Psychological aspects of workload*. In: Drenth, P., Thierry, H. (Eds.). *Handbook of work and organizational psychology*. Hove, England: Psychology Press. Vol. 2, pp. 5-33.

- Meliá, J. (1994). La medición de la tensión en el trabajo. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 10(28), 17-38.
- Miró, E., & Buela-Casal, G. (2005). Sueño, estrés y trabajo. In: Arco, J. (Ed.). *Estrés y trabajo: cómo hacerlos compatibles*. Junta de Andalucía: Consejería de Justicia y Administración Pública. Pp. 87-115.
- Miró, E., Solanes, A., Martínez, P., Sánchez, A., & Marín, J., (2007). Relación entre el burnout o «síndrome de quemarse por el trabajo», la tensión laboral y las características del sueño. *Psicothema*, 19(3), 388-394.
- Mojza, E., Lorenz, C., Sonnentag, S., & Binnewies, C. (2010). Daily Recovery Experiences: The Role of Volunteer Work During Leisure Time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 60-74.
- Moya-Albiol, L., Serrano, M., González-Bono, E., Rodríguez-Alarcón, G., & Salvador, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17(1), 205-211.
- Perista, H. (2002). Género e trabalho não pago: os tempos das mulheres e os tempos dos homens. *Análise Social*, vol. XXXVII (163), 447-474.
- Piaget, J. (2007). *Epistemologia Genética*. São Paulo: Martins Fontes.
- Piaget, J. (2011). *Seis estudos de Piaget*. Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Safstrom, M., & Hartig, T. (2013). Psychological detachment in the relationship between job stressors and strain. *Behavioral Sciences*, 3(1), 418–433. doi:10.3390/bs3030418
- Siltaloppi, M., Kinnunen, U., Feldt, T., & Tolvanen, A. (2012). Development of need for recovery from work over one year: a person-centered approach. *Anxiety, Stress & Coping*, 25(1), 23-42. doi: 10.1080/10615806.2010.540649
- Sonnentag, S. (2001). Work, recovery activities, and individual well-being: A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(3), 196-210.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, 88(3) 518-528. doi:10.1037/0021-9010.88.3.518
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 204-221. doi:10.1037/1076-8998.12.3.204

- Wang, J., & Schmitz, N. (2010). Does job strain interact with psychosocial factors outside of the workplace in relation to the risk of major depression? *The Canadian National Population Health Survey*. doi: 10.1007/s00127-010-0224-0
- Zeytinoglu, I., Seaton, B., Lillevik, W., & Moruz, J. (2008). Women's Experiences of Stress and Occupational Health Problems in Part-Time and Casual Retail Jobs. *Women & Health*, 41(1), 87-107. doi: 10.1300/J013v41n01_06